

## **Problem solving.**

Nel management si definisce “**problema**” uno stato di malessere, originato da un’insoddisfacente situazione, per la quale si registri uno scostamento fra attese e risultati.

La soluzione del problema si attua con la **presa di decisione**.

Ma per arrivarci, per scegliere l’alternativa migliore – perché è questo l’esercizio del decidere – è opportuna una tecnica di analisi, chiamata di **problem solving** e consistente di questi passi:

- percezione dell'esistenza di un problema, attraverso la misura degli scostamenti tra obiettivi e risultati, meglio se esaminati dinamicamente nel tempo
- definizione del problema
- analisi delle cause prossime e remote, rispetto alla variabile obiettivo
- formulazione di ipotesi per intervenire sulle cause
- verifica della validità delle ipotesi
- valutazione delle soluzioni
- presa di decisione.